

INHOUDSOPGAVE

BLZ

INLEIDING	TOELICHTING LEER- EN WERKBOEK		11
HOOFDSTUK	1	PROBLEEMOPLOSSEND DENKEN	13
	1.1	Inleiding	13
	1.2	Wat is het probleem?	13
	1.3	Wanneer is iets een probleem?	16
	1.4	Misvattingen over probleem (oplossen)	19
HOOFDSTUK	2	PROBLEMEN BENADEREN	21
	2.1	Inleiding	21
	2.2	Op zoek naar het probleem	21
	2.3	Problemen aanpakken of toch niet	33
	2.4	Omgaan met problemen	34
HOOFDSTUK	3	HOE PROBLEEMOPLOSSING WERKT	37
	3.1	Inleiding	37
	3.2	Probleemoplossend vermogen	38
	3.3	De hersenhelften	38
	3.4	Logisch denken	40
	3.5	Ben ik een probleemoplosser?	42
	3.6	Oplossingsstrategieën	46
HOOFDSTUK	4	PROBLEEMOPLOSSEND DENKEN: EEN STAPPENPLAN	51
	4.1	Inleiding	51
	4.2	Het stappenplan	51
	4.3	Stap 1: signaleren, erkennen en verkennen	53
	4.4	Stap 2: definiëren en analyseren	57
	4.5	Stap 3: oplossingsstrategieën genereren	65
	4.6	Stap 4: oplossingsstrategie selecteren	72
	4.7	Stap 5: oplossingen genereren	75
	4.8	Stap 6: beargumenteerd beslissen	77
	4.9	Stap 7: strategie toepassen en evalueren	81
HOOFDSTUK	5	OEFENINGEN PROBLEEMOPLOSSEND DENKEN	83
	5.1	Inleiding	83
	5.2	Oefeningen probleemoplossing	83

HOOFDSTUK	6	SLOTOPDRACHT	91
	6.1	Inleiding	91
	6.2	Slotopdrachten	91
		Slotopdracht Klachtenafhandeling	91
		Slotopdracht Opgelost!	94
		Slotopdracht RED EURO DISNEY	95
HOOFDSTUK	7	BEGRIPPENLIJST	97
HOOFDSTUK	8	BIJLAGEN	99
		Bijlage 1: Om denken	99
		Bijlage 2: Stappenschema probleemoplossing	102
		Bijlage 3: Klachtenbehandeling	103
		Bijlage 4: Belbin	105
		Bijlage 5: Doe er je voordeel mee	108